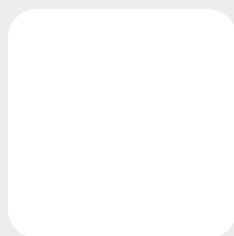
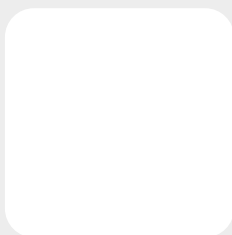


Milano ■ Linate

2017 | Guida ai Servizi per i Passeggeri a Mobilità Ridotta
Guide for Passengers with Reduced Mobility





ASSAEROPORTI
Associazione Italiana Gestori Aeroporti

AUTISMO

IN VIAGGIO ATTRAVERSO L'AEROPORTO

Premessa

L'Unione europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni e costi addizionali per i Passeggeri a Mobilità Ridotta o anziani, ha disposto che il Regolamento (CE) 1107/2006 sia attuato in tutti gli aeroporti comunitari.

Tutti i servizi svolti da SEA (attraverso "Sala Amica") rivolti ai Passeggeri a Mobilità ridotta o anziani, sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

Progetto Autismo

SEA nell'ambito delle molteplici attività a tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità, ha attivato nel mese di dicembre 2016, su proposta di ENAC e con il supporto delle associazioni di categoria del territorio, il progetto per facilitare il viaggio aereo alle persone autistiche. Attualmente è disponibile sul nostro sito www.milanolinat-airport.com, menù Assistenze Speciali, una pagina informativa sul progetto «Autismo - in viaggio attraverso l'aeroporto» e il modulo per prenotare la visita in aeroporto prima di effettuare il viaggio. Il progetto proseguirà nel corso del 2017 con la predisposizione di una brochure cartacea e l'ampliamento dell'attuale pagina web dedicata all'autismo.

Introductory note

The European Union has appointed the national governments to implement Regulation (EC) 1107/2006 in all EU airports, concerning the rights of disabled persons and Persons with Reduced Mobility when travelling by air.

All services provided by "Sala Amica", which are lounges dedicated to the assistance to Passengers with Reduced Mobility or elderly people, are free of charge.

Autism awareness in airports

SEA has always offered an array of services benefiting Passengers with Reduced Mobility and in december 2016 it adhered to a project promoted by enac designed to aid passengers affected by asd. On our website you will find a dedicated page "asd-travelling from the airport" and a booking form for those who wish to visit the venue prior to travel. The project will initially cover 2017 and will be followed by a printed flyer.

Prima della partenza

Per usufruire al meglio dei servizi, è necessario:

- effettuare la richiesta di assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al *tour operator* con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista;
- si consiglia di consultare il sito internet del vettore prima del volo, per verificare tempi e documenti necessari.

Al fine di offrirle un servizio mirato a soddisfare le sue esigenze specifiche, il vettore potrebbe richiedere maggiori informazioni relative alle modalità di assistenza richiesta, all'eventuale trasporto/ utilizzo di apparecchiature mediche e/o ausili per la mobilità, all'eventuale necessità di viaggiare con cani da assistenza.

Sala Amica Linate



Before departure

To benefit from these services please:

- submit a request for assistance to your airline, travel agency or tour operator at least 48 hours before departure;
- visit the airline's website before departure, in order to check the time and documents required for your destination.

The airline could request further information regarding which type of assistance or transportation best matches your requirements, such as: the use/transport of medical equipments or the need to fly with an assistance dog.

Sala Amica Linate



Arrivati in aeroporto

A che ora devo presentarmi in aeroporto?

Effettuata la richiesta di assistenza alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, bisogna presentarsi in aeroporto entro l'orario che le hanno comunicato. Se invece non le è stato comunicato l'orario, bisogna presentarsi in aeroporto con almeno due ore di anticipo rispetto alla partenza prevista, presso il punto di attivazione del servizio. Oppure un'ora prima, se ci si presenta direttamente ai banchi check-in.



Contatti

Per maggiori informazioni sui servizi offerti ai Passeggeri con disabilità e/o a Mobilità Ridotta, può contattare:

- il nostro Call Centre al numero (+39) 02.23.23.23;
- scrivere all'indirizzo di posta elettronica prm@seamilano.eu;
- consultare la nostra nuova App "Milan Airports", dove potrà trovare i servizi a lei dedicati.

Per effettuare un reclamo o per suggerimenti, può utilizzare il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi o tramite il sito www.seamilano.eu nella sezione "Contatti".

Sala Amica



Che cos'è la "Sala Amica"?

Tutti i servizi in aeroporto rivolti ai Passeggeri con disabilità e/o a Mobilità Ridotta sono effettuati, a titolo gratuito, presso la "Sala Amica". Per rendere confortevole la permanenza negli scali, SEA ha definito uno standard minimo di dotazione:

- presenza di personale qualificato;
- bagni accessibili a persone con disabilità (all'interno e/o in prossimità della "Sala Amica");
- monitor con gli orari dei voli;
- internet point;
- distributori automatici di bibite e *snack*;
- materiale informativo che comprende la Carta dei Servizi e la Carta dei Diritti del Passeggero (anche in formato Braille).

Dov'è la "Sala Amica"?

A Milano Linate sono presenti due "Sala Amica" ubicate presso:

- il piano partenze, in prossimità della porta d'ingresso n. 1 e 2;
- l'area imbarchi.

At the airport

What time should I report at the airport?

Once your airline, travel agent or tour operator has been correctly notified of your request, it is recommended that you arrive at a valid activation point at least two hours before departure.



Contacts

Should you require additional information on the services offered you can contact:

- our Call Centre at (+39) 02.23.23.23
- write us at prm@seamilano.eu
- consult our new App "Milan Airports" where you can find your dedicated services.

To register a complaint or make a suggestion use either the form on the last page of this Service Charter, or go to our website www.seamilano.eu under "Contacts".

Sala Amica



What is "Sala Amica"?

All "Sala Amica" services are offered free of charge. SEA has set minimum standards to ensure passenger comfort so each "Sala Amica" space guarantees the following:

- qualified staff;
- accessible bathrooms inside or nearby;
- flight monitors;
- a free internet point;
- drink and snack vending machines;
- printed copies of this information booklet and the Passengers' Rights statute (also available in Braille).

Where is "Sala Amica"?

There are two "Sala Amica" lounges at Linate:

- on departures level, near entrance doors no. 1 and 2;
- in the Boarding area.

Arrivati in aeroporto

P1

Dove parcheggiare

In tutti i parcheggi *ViaMilano Parking* sono presenti spazi riservati alle persone con disabilità. Per collocazione e accessibilità, si consiglia di utilizzare il parcheggio P1, dove è anche possibile attivare il servizio gratuito di assistenza presente in aeroporto (Sala Amica).

Qualunque sia la scelta, si avrà diritto alla sosta gratuita, registrandosi all'arrivo nel parcheggio presso la cassa manuale con i seguenti documenti:

- vetrofania per le persone con disabilità;
- biglietto di accesso;
- documento d'identità della persona con disabilità;
- titolo di viaggio.



Indicazioni per ipo e non vedenti

Nei terminal sono presenti percorsi tattili a pavimento, oltre a telefoni ed ascensori dotati di tasti in Braille. Negli ascensori, inoltre, è installato un sistema di sintesi vocale per indicare il piano di arrivo.

Se la sua disabilità lo esige e ha presentato al vettore la richiesta in anticipo, a meno che non ci sia un'impossibilità tecnica, il suo cane da assistenza potrà accompagnarla in aereo.



Punti di attivazione del servizio

In aerostazione è possibile attivare il servizio di assistenza per i Passeggeri con disabilità e/o a Mobilità Ridotta direttamente ai banchi info, *check-in* o presso gli appositi citofoni designati come "Sala Amica Pick Up Point" che si trovano presso:

- le porte d'ingresso n. 1, 2, 3 del piano partenze;
- la porta n. 8 del piano arrivi;
- il parcheggio multipiano (P1), al piano +2.

At the airport

P1

Where to park?

All *ViaMilano Parking* areas have reserved spaces for disabled passengers. We recommend using parking area P1, where you can also activate free assistance (Sala Amica).

Badge holders are only entitled to free parking if they exhibit to the cashier the following documents:

- access ticket;
- disabled driver sticker;
- I.D.;
- travel document.



Directions for sight impaired + blind passengers

The terminals feature tactile paths, as well as Braille buttons on telephones and inside lifts. Lifts are installed with an audio system indicating floor level. Airlines need to know in advance when guide dogs are travelling onboard.

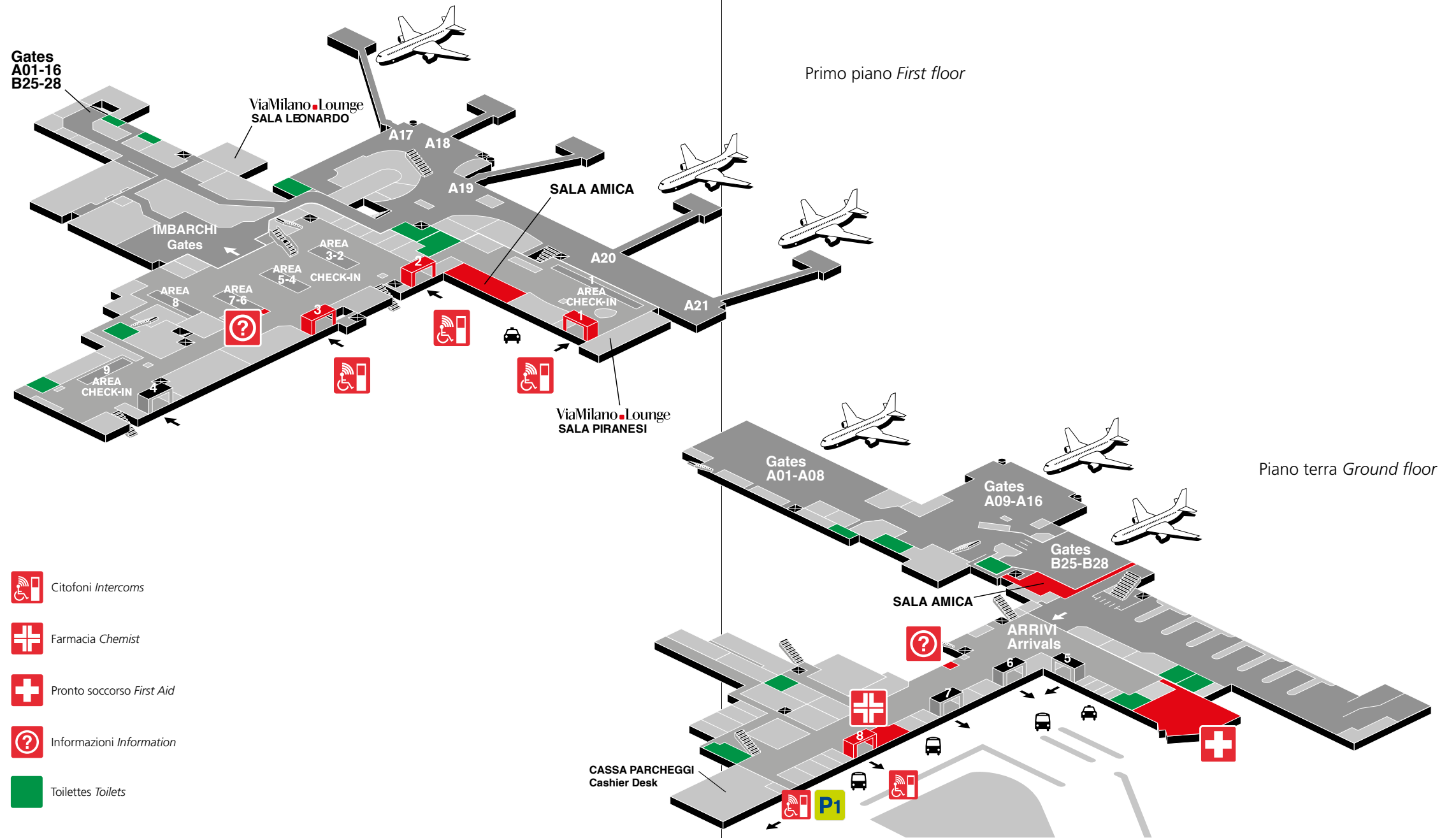


Activation points

At the airport, assistance for disabled and/or Passengers with Reduced Mobility can be activated directly at the check-in and information desks, or at any of the intercoms marked "Sala Amica Pick Up Point", which are to be found at:

- entrance doors no. 1, 2, 3 on the departures level;
- door no. 8 on the arrivals level;
- the multi-storey car park (P1), on level +2.

Sala Amica



Servizi per Passeggeri a Mobilità Ridotta

Fattore di qualità

Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali

Disponibilità di percorsi facilitati

Disponibilità di personale dedicato su richiesta

Disponibilità di spazi dedicati

Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio

Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal

Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni

Sala Amica Pick Up Point



Services for Passengers with Reduced Mobility

Quality Factor

Accessibility to all airport services

Availability of preferential paths and routes

Availability of dedicated personnel on demand

Availability of dedicated areas

Availability of interphone system at parking areas

Availability of interphone system in the terminal

Availability of appropriate information and communication

Area riconsegna bagagli / Claim area



Dati di Qualità

Gli obiettivi di seguito dichiarati per il 2017 rappresentano gli standard minimi che SEA si impegna a migliorare. I risultati raggiunti nel

2016 confermano gli sforzi finora realizzati per assicurare ai passeggeri i più elevati livelli di qualità.

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Efficienza dei servizi di assistenza			
Per passeggeri in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4' 20"	9' 00"
Per passeggeri in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4' 00"	14' 00"
Per passeggeri in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4' 50"	7' 00"
Per passeggeri in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei passeggeri, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5' 00"	14' 00"

Quality objectives

The targets for 2017 stated below are the minimum standards that SEA is aiming to improve. The results achieved in 2016

are proof the efforts made to ensure the highest levels of quality for passengers.

Quality indicator	Unit measure	Result 2016	Target 2017
Efficiency of assistance			
Departing passengers pre-booked: waiting time from any official request point within the airport	Minutes waiting time in 90% of requests	4' 20"	9' 00"
Departing passengers not pre-booked: waiting time from any official request point within the airport	Minutes waiting time in 90% of requests	4' 00"	14' 00"
Arriving passengers pre-booked: waiting time onboard following descent of last passenger	Minutes waiting time in 90% of requests	4' 50"	7' 00"
Arriving passengers not pre-booked: waiting time onboard following descent of last able bodied passenger	Minutes waiting time in 90% of requests	5' 00"	14' 00"

Dati di Qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Sicurezza per la persona			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione	% passeggeri soddisfatti	90,6%	90,0%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri soddisfatti	97,1%	91,0%
Informazioni in aeroporto			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni e istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni e istruzioni	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri soddisfatti	94,2%	90,0%

Quality objectives

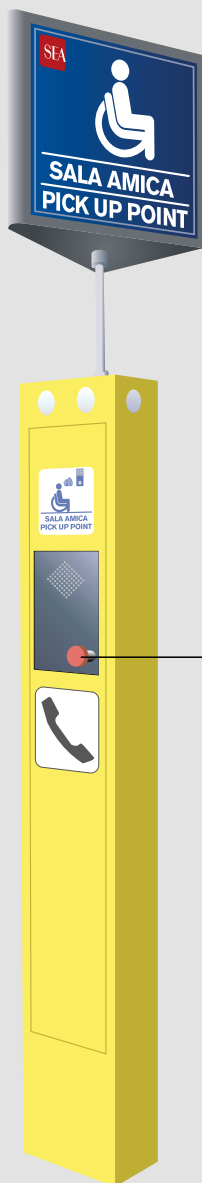
Quality indicator	Unit measure	Result 2016	Target 2017
Safety			
Passenger perception of equipment condition and efficiency	% satisfied passengers	90.6%	90.0%
Passenger perception of suitable staff training	% satisfied passengers	97.1%	91.0%
Airport Information			
Accessibility: range of essential information available to those with vision impairment, hearing impairment and Reduced Mobility in percentage to overall essential information	% of essential information in relation to overall information	100%	100%
Adequacy: range of information and instructions available relative to services offered	% information and instructions available relative to services offered	100%	100%
Perception of efficiency and accessibility of information. Communication and way-finding inside the terminals	% satisfied passengers	94.2%	90.0%

Dati di Qualità

Indicatore di qualità	Unità di misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Comunicazione con i passeggeri			
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale delle assistenze	% reclami ricevuti sul traffico totale delle assistenze	0,011%	0,05%
Comfort in aeroporto			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai passeggeri	% passeggeri soddisfatti	95,7%	90,0%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% passeggeri soddisfatti	93,9%	90,0%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei passeggeri (es. "Sala Amica")	% passeggeri soddisfatti	89,3%	90,0%
Aspetti relazionali e comportamentali			
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri soddisfatti	97,4%	91,0%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai passeggeri	% passeggeri soddisfatti	97,3%	91,0%

Quality objectives


Quality indicator	Unit measure	Result 2016	Target 2017
Communication with passengers			
Number of replies delivered within the established time-frame in relation to the total number of requests for information	% replies respecting established time-frame	100%	100%
Claims received	% number of claims received / number of assistances	0.011%	0.05%
Comfort inside Terminals			
Perception of efficiency of assistance delivered	% satisfied passengers	95.7%	90.0%
Perception of accessibility of airport infrastructures: parking, call system dedicated lounges, toilets etc	% satisfied passengers	93.9%	90.0%
Perception of dedicated spaces (eg. "Sala Amica")	% satisfied passengers	89.3%	90.0%
Courtesy and conduct			
Perception of staff courtesy (info point, security, dedicated staff)	% satisfied passengers	97.4%	91.0%
Perception of professionalism of dedicated staff	% satisfied passengers	97.3%	91.0%



Benvenuti
negli aeroporti
di Milano.
Ora premete
il bottone rosso
e lasciate
fare a noi!

*Welcome
to Milan Airports.
Now just press
this red button
and let us
do the rest!*

Call Centre (+39) 02 23.23.23

 @MiAirports

 facebook.com/milanairports

www.milanomalpensa-airport.com



Scarica l'App disponibile
per Apple e Android